

令和元年度 門真市立市民公益活動支援センター 指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】：平成30年度

1. 総則

指定管理者	みんなのかどま協議会
事業期間	平成28年4月1日～平成31年3月31日
管理体制	責任者1名 準責任者（準社員）1名 パート職員7名
職員の勤務状況	8月に1名準社員が退職。8月に1名、10月に更に1名パート職員を採用 条例に基づき木曜日及び年末年始（6日間）以外すべて勤務

2. 施設のサービス水準

（1）事業達成度の分析・評価

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
運営業務	開館日・時間	<ul style="list-style-type: none"> 平成30年4月1日～平成31年3月31日（木曜日及び年末年始（6日間）は休日） 開館日：307日 開館時間：午前9時～午後9時30分 	<ul style="list-style-type: none"> 307日の協定開館日数、延べ3,837.5時間の開館時間であった。 上記の内、台風21号の影響により休館2日間あり。結果的に305日の開館日数、延べ3812.5時間の開館時間であった。 	<ul style="list-style-type: none"> 条例等に基づき、すべての開館日に対応した。
	受付・案内	<ul style="list-style-type: none"> 団体登録、利用許可手続き 問い合わせ等 	<ul style="list-style-type: none"> 11団体の新規登録があった（平成31年3月期末での登録は94団体）。また、退会は5団体であった。 45団体による730回の会議室等利用があり、前年度より66回多く利用頂きました。 	<ul style="list-style-type: none"> 迅速かつ的確に対応した。
	料金設定	<ul style="list-style-type: none"> 利用料金設定は市条例に基づく 減免基準は規則に基づく 	<ul style="list-style-type: none"> 市条例及び規則により料金徴収した。 	<ul style="list-style-type: none"> すべて徴収した。
	広報・宣伝	<ul style="list-style-type: none"> 協定書、業務仕様書等に基づく 	<ul style="list-style-type: none"> パンフレット・ポスターによる告知 NPO関係の情報提供 セミナーの開催 構内掲示板による告知 ホームページによる広報・宣伝 機関紙の作成、配布 フェイスブックページによる広報・宣伝 弁天池公園ふれ愛感謝祭にて広報活動 	<ul style="list-style-type: none"> 「広報かどま」の活用や、ホームページ及び門真の地域情報サイト「まいぷれ」など、多面的な広報媒体の活用をした。 機関紙を作成し、登録団体や関係団体やセンター利用者に配布した。 勉強会やセミナーのお知らせを電話やメール等にて周知した。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
施設維持管理業務	清掃・保守点検	・協定書、業務仕様書等に基づく	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃等の保全：(株)ハウスビルシステム <ol style="list-style-type: none"> 1. 定期清掃 床洗浄ワックス仕上げ 4・6・8・10・12・2月 2. 日常の清掃(開館日毎日) 拭き掃き掃除、低所、壁面、除塵、トイレ清掃、ごみ処理 3. 警備保全：アクティオ株式会社 	<ul style="list-style-type: none"> ・常に清潔な状態で管理し、整理整頓を実施した。
	修繕	・協定書、業務仕様書等に基づく	<ul style="list-style-type: none"> ・蛍光灯 安定器修理 ・エアコン室外機修理 	<ul style="list-style-type: none"> ・修理後、問題なく稼働している。 ・修理後、問題なく稼働している。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析																						
施設利用等許可業務	利用者数・利用料金	・利用料金は市条例等に基づく	<ol style="list-style-type: none"> 1. 会議室の利用 730回 延べ会議室の利用時間 2,997時間 2. 減免申請及び許可により料金全額減免 3. 作業収入 <table border="0"> <tr><td>コピー、FAX代</td><td>26,080円</td></tr> <tr><td>印刷機代</td><td>53,170円</td></tr> <tr><td>プース、メールBOX等代</td><td>626,900円</td></tr> <tr><td>ロッカー代</td><td>5,100円</td></tr> <tr><td>プロジェクター等代</td><td>5,300円</td></tr> <tr><td>自動販売機</td><td>69,158円</td></tr> <tr><td>会議室利用料</td><td>0円</td></tr> <tr><td>計</td><td>785,708円</td></tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数：17,866人 (前年度比3,250人増) <table border="0"> <tr><td>会議室利用者</td><td>7,542人</td></tr> <tr><td>センター来訪者</td><td>1,287人</td></tr> <tr><td>フリースペース利用者</td><td>9,037人</td></tr> </table> ・会議室利用回数 730回 (前年度比66回増) 	コピー、FAX代	26,080円	印刷機代	53,170円	プース、メールBOX等代	626,900円	ロッカー代	5,100円	プロジェクター等代	5,300円	自動販売機	69,158円	会議室利用料	0円	計	785,708円	会議室利用者	7,542人	センター来訪者	1,287人	フリースペース利用者	9,037人	<ul style="list-style-type: none"> ・会議室利用については、登録団体による講座やイベント等で定着して利用する登録団体が増加した。 <p>参考資料（平成29年度）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数：14,616人 会議室利用者 6,401人 センター来訪者 796人 フリースペース利用者 7419人 <ul style="list-style-type: none"> ・会議室利用回数：664回
	コピー、FAX代	26,080円																								
印刷機代	53,170円																									
プース、メールBOX等代	626,900円																									
ロッカー代	5,100円																									
プロジェクター等代	5,300円																									
自動販売機	69,158円																									
会議室利用料	0円																									
計	785,708円																									
会議室利用者	7,542人																									
センター来訪者	1,287人																									
フリースペース利用者	9,037人																									
利用率	<ul style="list-style-type: none"> ・利用率の向上を図る ・費用の縮減 	<p>施設全体の利用率は 利用者数合計：17,866人にて計算</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第1会議室 12.7% (午前29%、午後45%、夜間26%) ・第2会議室 8.6% (午前21%、午後59%、夜間20%) ・第3会議室 13.1% (午前38%、午後41%、夜間21%) ・セミナー室 7.7% (午前36%、午後43%、夜間21%) 	<ul style="list-style-type: none"> ・2階にある図書館から譲り受けた書籍・雑誌をフリースペースに設置したところ、昼ごろに来る子連れの保護者の方々や、学校終わりにくる児童・生徒など多数の人に読んでもらうことができた。また本の寄附などもあり、好評であった。 ・フリースペースや廊下に当センターの登録団体をはじめとしたセンターをご利用いただく方々が作られた作品（折り紙や絵手紙など）を展示することにより、親しみやすい場にすることができた。また、編み物やパソコンを教えるための場所としてもご活用いただくことにより、フリースペースの利用者が増加した。 																							

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
自主事業	セミナー	・市民公益活動に係る情報の提供 人材育成・相談及び助言に関する こと。	・2週間に1度読書会 ・「もしバナゲームINKADOMA」を実施した。 【実施日】2月11日 ・「グラフィックファシリテーション入門講座」を実施した。 【実施日】3月10日 ・「ポストイットRミーティングチームワークソリューションワークショップ」を実施した。 【実施日】3月10日 ・「演劇体験ワークショップ」を実施した。 【実施日】3月16日	・様々な市民公益活動の情報を発信し、参加者同士の意見交換などの機会も積極的に設けることができた。より詳しい情報を求める団体には個別に相談を受け、必要とされる詳しい情報を提供した。 ・センター主導でのイベントをすることにより、センターを利用していなかった人にもセンターを知ってもらえきっかけとなった。 ・特定非営利活動法人（NPO法人）設立・運営の手引きを基に勉強することにより、相談者への的確な助言が出来るようになった。
	NPO相談・受付	・NPO法人設立・手続き等	・任意団体/NPO法人の設立及び諸契約・運営方法・会計労務税務等の相談などを行った。 ・事業報告書の提出前のチェック業務を行った。	・1年間で相談件数が67件あった。
	行政情報提供	・NPO関連の行政情報の周知	・NPO法改正に伴う勉強会をおこなった ・事業年度報告書の提出などの周知を郵送や電話などで行った。	・書き方、アドバイスなどを行い、書類提出が円滑に行われるよう支援を行った。
	NPO情報提供	・NPO関連の情報の提供	・チラシをセンター事務所前に設置し、チラシラック等を整理しポップなどで見やすくする等、施設内にて各種NPO団体の団体チラシやイベントチラシなどを配架し、情報提供に努めた。	・チラシを整理しポップなどを都度作成する事で見やすくするなど見せ方の工夫を行い、その結果チラシを持ち帰る方が前年度（平成29年度）より増えた。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
その他	職員研修	・指定管理の協定書の職務 ・職場改善	【人権研修】6月20日 ※市役所の情報をもとに実施した。 【安全研修】10月22日、2月25日 ※施設全体で施設消防訓練に参加した。	・実施した。
	個人情報保護	・協定書第17条2項	・法及び条例の遵守の職員教育指導を行った。	・実施した。
	情報公開	・市条例等に従い情報公開に 当たる。	・ホームページ、機関紙やイベントチラシにより情報提供	・実施した。
	緊急対応	・協定書第16条	・組織内における緊急対応を系統化した上で、緊急連絡先の一覧を作成し、事務所に掲示した。	・実施した。

事業達成度評価 コメント

運営においては、昨年度に引き続き「利用しやすい」市民公益活動支援センターにすることを心がけ、利用者に快く施設を利用してもらうために適切で丁寧な案内に努めることにより、利用者の方々から「センターの職員は親切な対応をしてくれる」とのお声もいただいた。それらの結果、施設利用回数も昨年度より増加がみられたのではないかと考えている。
また、広報・宣伝面においては、「親しみやすさ」をテーマにしたセンターの機関紙を作成し、配布した。
施設利用者が利用しやすくするために、施設内のレイアウトの変更や備品などを随時整理してきたことにより、気持ちよく利用者にご利用して頂くための空間作りに努めたことで、フリースペース等における滞在時間などが増加したのではないかと考えている。
総括としては、多くの個別相談や活動団体の活動をセンターが積極的に知ることで、それが情報発信にも繋がることにより、市内で活動する複数のNPO団体や任意団体の横のつながりを増やすことができた。以上の事柄により市民公益活動支援センターとしての役割を達成できたと考える。

事業達成度評価

B

凡例：事業達成度評価の区分

- A：協定事項等に定める水準を上回っている
- B：協定事項等に定める水準と同程度である
- C：協定事項等に定める水準を満たすことができなかった

(2) 利用者満足度の分析・評価

項目	回答結果・対応状況		分析
実施方法 回答者数	・平成30年度は施設利用者として ①会議室利用者 ②フリースペース利用者 ③登録団体 アンケートを案内、配布を実施した。(実施期間：平成31年2月6日～2月28日の3週間) ・回答者数 42件 ①会議室利用者 6件 ②フリースペース利用者 4件 ③登録団体 13件 ④門真市NPO法人 2件 無回答 17件		⑤
施設・設備の充実度	満足 (5点) 24件 57% やや満足 (4点) 10件 24% 普通 (3点) 7件 17% やや不満 (2点) 1件 2% 不満 (1点) 0件 0% 無回答 0件 0%		・エアコンがあるので居心地がよく、wifiもあるので有り難いといったコメントが寄せられた。フリースペースの明るい雰囲気を持していきたい
施設の利用のしやすさ	満足 (5点) 25件 60% やや満足 (4点) 5件 12% 普通 (3点) 9件 21% やや不満 (2点) 2件 5% 不満 (1点) 1件 2% 無回答 0件 0%		・駅から遠く地元以外の活用者が見られない、食事がしにくい(持込みしかない)、駐車スペースが少ない、といったプラザ全体の課題に関するコメントが寄せられた
職員の対応・態度	満足 (5点) 31件 74% やや満足 (4点) 4件 10% 普通 (3点) 5件 12% やや不満 (2点) 2件 5% 不満 (1点) 0件 0% 無回答 0件 0%		・親切、丁寧とのコメントをいただいた。満足度が前回のアンケートより高く、当センターとしては有難い
利用料金	満足 (5点) 20件 48% やや満足 (4点) 10件 24% 普通 (3点) 7件 17% やや不満 (2点) 1件 2% 不満 (1点) 1件 2% 無回答 3件 7%		・コピーや印刷が安価で使用出来るので助かるとのコメントをいただいた
利用時間	満足 (5点) 23件 55% やや満足 (4点) 7件 17% 普通 (3点) 10件 24% やや不満 (2点) 0件 0% 不満 (1点) 0件 0% 無回答 2件 5%		・長時間利用できるのが有り難い。助かっていますとのコメントを頂いた。夜も開所しているメリットを生かし、施設の活用に努めていきたい
実施事業の充実度	満足 (5点) 11件 26% やや満足 (4点) 12件 29% 普通 (3点) 12件 29% やや不満 (2点) 1件 2% 不満 (1点) 0件 0% 無回答 6件 14%		・センター主催のイベントが充実してきたように思うとのコメントを頂いた。他機関へのイベントの広報を行い集客に努め、施設の周知度を上げていきたい
市民等からの意見・要望	主な意見・要望等の内容(改善要望)	対応状況等	
	・不特定多数の人が利用する施設なので、物騒だと思ふ時がある	・近日では不審者の侵入があり、警察や警備会社に連絡をしている 警備員数を増やす等の対策を検討していかなければならない	
	・エアコンがある為居心地が良いがマナーの悪さも目立ってきている。老若男女が仲良く過ごせる空間が希望です	・マナーの悪い子ども達に職員が注意をした所、逆上する事件も過去に見受けられた為、掲示物等でも注意を促していきたい。複数人で注意する、あるいは注意する際口調に気をつけるなどを心がけている	
	・食事がしにくい ・駐車スペースが少ない	・施設には飲食店が無い為、現段階では食べ物を持参して頂くしか無い状態である。イベントの際には昼食持参を呼びかけている。 ・イベントの際は駐車場の使用を生涯学習センターに申請して、駐車スペースを確保している。	

利用者満足度評価 コメント

今回調査したアンケートでは、防犯面に関して心配との声があがった。直近に女子トイレに不審者の侵入があるなどしたため、市民プラザ入居の他機関や警察、警備会社との連絡を密にしていく。職員の対応・態度の項目は他項目より満足度が高く、今後も丁寧な対応を心がけていきたい。

（3）収支状況の分析・評価

収入の部

（単位：千円）

		予算額	実績額	実績－予算	備考
委託料		14,600	14,600	0	
利用料金等	施設利用料	780	786	6	
	事業収入	0	0	0	
		0	0	0	
	雑入	120	16	-104	セミナー・講習会等
収入合計		15,500	15,402	-98	

支出の部

（単位：千円）

大項目	小項目	予算額	実績額	予算－実績	備考
人件費	給与費	11,746	6,566	-310	委託労務費・研修費・セミナー等
	福利厚生費		46		
	法定福利費		79		
	賃金等		5,365		
事務費	印刷費	152	50	102	
	通信費	284	407	-123	
	保険料	0	56	-56	
	事務用品費	280	392	-112	
	旅費交通費	180	57	123	
	賃借料	45	108	-63	
	雑費等	59	166	-107	
管理費	業務委託費	1,604	2,316	-712	業務支援・委託料・諸謝金・清掃費
	光熱水費	750	1,009	-259	
	修繕費	50	47	3	
	燃料費	0	0	0	
物件費	備品購入費	350	98	252	
事業費	事業費	0	0	0	
公租公課	租税公課	0	0	0	
支出合計		15,500	16,762	-1,262	

収支（実績ベース）

15,402	-	16,762	=	-1,360
--------	---	--------	---	--------

収支状況評価コメント

備品購入費は関係団体の寄贈品等利用できるものを最大限利用し出来る限り全体の出費を抑えてはいるが、当該年度においては新しい試みとしてゲスト講師をお呼びして市民向けの研修会（ワークショップ）を行った際に事務用品費として必要物品などを購入した。また、初年度（平成28年度）及び昨年度（平成29年度）の支出を見直す事で経費削減の対応を、特に旅費交通費等について行った。その一方で、人件費が予算額よりも実績額が上回ったことや通信費、保険料等々が嵩み、平成30年度の収支が-1360千円となった。この赤字分については、初年度（平成28年度）の収支が2,218千円であったことから、その予算金額を繰越して経費処理している。このため、実質3年間で収支は黒字となっている。